

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL CHICLAYO, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

LENIN MANUEL LOCONI ARRUNATEGUI

ASESOR

LUIS ALBERTO UBILLUS UBILLUS

<https://orcid.org/0000-0002-2802-8334>

Chiclayo, 2021

**ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL
EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL CHICLAYO, 2019**

PRESENTADA POR:

LENIN MANUEL LOCONI ARRUNATEGUI

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Valicha Cuadra Morales

PRESIDENTE

Leoncio Oliva Pasapera

SECRETARIO

Luis Alberto Ubillus Ubillus

VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mis padres Teresa y Víctor, quienes me han enseñado a ser perseverante con todo lo que me proponga.

Agradecimientos

Gracias a Dios por darme la vida y la voluntad para cumplir cada meta.

A mi familia por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios universitarios.

A mi enamorada Camila por convertirse en la mejor compañera, teniéndome paciencia y brindándome el soporte emocional durante el desarrollo de la tesis.

A mis docentes de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y mi asesor Luis Ubillus, por el apoyo, enseñanzas y consejos brindados durante mi carrera.

Índice

Resumen	7
Abstract	8
I. Introducción	9
II. Marco Teórico.....	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Bases Teóricas	12
III. Metodología.....	17
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	17
3.2. Diseño de investigación	17
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	17
3.4. Criterios de Selección	17
3.5. Operacionalización de Variables.....	18
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.7. Procedimientos.....	21
3.8. Plan de procesamiento de datos y análisis de datos.....	22
3.9. Matriz de consistencia	23
3.10. Consideraciones éticas.....	24
IV. Resultados y discusión.....	25
V. Conclusiones.....	40
VI. Recomendaciones.....	41
VII.Referencias	42
VIII. Anexos	45

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable estrés laboral</i>	18
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable compromiso organizacional</i>	19
Tabla 3. <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</i>	21
Tabla 4. <i>Matriz de consistencia</i>	23
Tabla 5. <i>Baremación del estrés laboral</i>	25
Tabla 6. <i>Estadísticos de la variable estrés laboral</i>	28
Tabla 7. <i>Prueba t para la variable de estrés laboral</i>	28
Tabla 8. <i>Baremación del compromiso organizacional</i>	29
Tabla 9. <i>Estadísticos de la variable estrés laboral</i>	32
Tabla 10. <i>Prueba t para la variable de compromiso organizacional</i>	32
Tabla 11. <i>Coeficiente de correlación de Spearman de las variables estrés laboral y compromiso afectivo</i>	33
Tabla 12. <i>Coeficiente de correlación de Spearman de las variables estrés laboral y compromiso de continuidad</i>	34
Tabla 13. <i>Coeficiente de correlación de Spearman de las variables estrés laboral y compromiso normativo</i>	35
Tabla 14. <i>Coeficiente de correlación de Spearman de las variables estrés laboral y compromiso organizacional</i>	36

Lista de figuras

Figura 1. Esquema basado en el modelo esfuerzo-recompensa elaborado por Floría, 2013, p. 47	15
Figura 2. Nivel de estrés laboral.....	26
Figura 3. Brechas del estrés laboral por dimensiones	27
Figura 4. Nivel de compromiso organizacional.....	29
Figura 5. Brechas del compromiso organizacional por dimensiones.....	31

Resumen

El estudio surge como respuesta a la poca importancia que se le atribuye al estrés laboral en el sector público y como este se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del sector educativo. Ante esta problemática se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019. La investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo aplicada y nivel descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. Se aplicaron los cuestionarios de la OIT/OMS y Meyer y Allen a un total de 75 trabajadores, a través de la técnica de la encuesta por medio de la herramienta Google Forms. Los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS, al analizar los resultados se evidenció que no existe relación en las variables para la población estudiada. Se concluye que lo encontrado difiere de investigaciones en el sector privado, a pesar de utilizar el mismo modelo de compromiso organizacional e independiente del modelo de estrés laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, Compromiso organizacional, Sector público.

Clasificaciones JEL: I00, M10, H10.

Abstract

The study arises in response to the little importance attributed to work stress in the public sector and how it is related to organizational commitment in workers in the education sector. Faced with this problem, the general objective was to determine the relationship between work stress and organizational commitment in workers at UGEL Chiclayo, 2019. The research has a quantitative approach of an applied type and descriptive level, of non-experimental design and of cross-section. The ILO / WHO and Meyer and Allen questionnaires were applied to a total of 75 workers, through the survey technique using the Google Forms tool. The data were processed in the statistical program SPSS, when analyzing the results it was evidenced that there is no relationship in the variables for the population studied. It is concluded that what was found differs from research in the private sector, despite using the same model of organizational commitment and independent of the work stress model.

Keywords: Work stress, Organizational commitment, Public sector.

JEL classifications: I00, M10, H10.

I. Introducción

Según Bennis (como se citó en Chiang, Riquelme & Rivas, 2019) para mantener una organización saludable, es necesario evitar niveles altos de estrés laboral, el cual según la Organización Internacional de trabajo (OIT, como se citó en Álvarez-Silva & Espinoza-Sarmiento, 2019), se produce ante el desequilibrio de los conocimientos y habilidades frente a las exigencias laborales, así como desarrollar en los colaboradores el compromiso con la organización, definido como el grado o nivel de identificación que los colaboradores sostienen frente a la organización, influidos por el vínculo que deciden formar voluntariamente (Gonzales & Guillén como se citó en Fabián-Palomino, 2017).

A nivel mundial, las cifras de estrés laboral según la Organización Mundial de Salud (OMS, 2018), ubican a México en primer lugar, a los trabajadores mexicanos con un 75% de estrés laboral, quienes desempeñan su trabajo con más horas de labor anuales, ocasionando problemas de salud a los trabajadores. Una encuesta realizada por Deloitte Perú a los líderes de los negocios y del talento humano a nivel internacional, demostró la falta de compromiso en los empleados dando a notar que es el gran problema que enfrentan las empresas (Gestión, 2015).

En el Perú, según Info Capital Humano (s.f.), el 60% de los peruanos sufren estrés en sus actividades diarias y los trabajadores que manifiestan estrés laboral representan el 70%, entre los 25 a 40 años, siendo las mujeres más vulnerables para padecerlo, y se visualiza en los profesionales del sector público, quienes interactúan “cara a cara” con el usuario. Existen empresas, con una cultura interna distinta al resto, que aumentan la velocidad de los procesos para obtener productividad y esto ocasiona estrés en los trabajadores, teniendo como salida el escape de sus obligaciones, por falta de compromiso organizacional, entre otros aspectos (Gestión, 2019). Asimismo, un 50% de los ejecutivos evidencian la carencia de acciones para fortalecer la cultura y compromiso organizacional de los empleados hacia las compañías peruanas (Gestión, 2015).

Arbaiza (2017) afirma que el compromiso organizacional involucra que el trabajador debe estar dispuesto a hacerse cargo y esforzarse por alcanzar la meta establecida. Por otro lado, ello podría favorecer tanto a la organización, como a los colaboradores en su bienestar personal (Álvarez-Silva & Espinoza-Sarmiento, 2019).

Indistintamente del sector en el que se desenvuelven los colaboradores experimentan cambios en los niveles de compromiso y estrés, siendo el sector público considerado como el menos estudiado en cuanto a la relación que existe entre dichas variables (Oznur & Neslin, 2018), por tal motivo es de vital importancia estudiar en la realidad de la UGEL Chiclayo

donde la imagen institucional se está viendo afectada, pues los trabajadores suelen sobrepasar las horas establecidas de trabajo por la presión ejercida por parte de los profesores que visitan las oficinas, ya sea para tramitar o actualizar documentaciones en diferentes áreas administrativas, evidenciando malestar en los profesionales, actitud agresiva, agotamiento, ausencia, tardanzas, entre otros.

La investigación se realizó con el interés de conocer, ¿cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Chiclayo, 2019?

Por ende, como objetivo general se planteó determinar la relación entre el estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la UGEL Chiclayo. Asimismo, los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de estrés laboral, identificar el nivel de compromiso organizacional e identificar la relación del estrés laboral con cada dimensión del compromiso organizacional.

El estudio aporta al conocimiento científico, pues al encontrar la relación entre las variables, se explicará si ambas variables se producen al mismo tiempo en el sector público, y si la relación es de forma positiva o negativa. Además, los resultados obtenidos permiten ahondar en el conocimiento sobre la realidad de la institución, siendo sustento para el área de recursos humanos, quienes podrían implementar programas de intervención de tipo preventivo promocional que beneficien a los trabajadores. Asimismo, el estudio favorece a los trabajadores, pues al conocer los resultados, pueden tomar medidas de acción según el nivel de estrés y nivel de compromiso en el que se encuentren.

En el I Capítulo se revisó la situación problemática de la institución y los objetivos, posteriormente en el II Capítulo se abordó el marco teórico que aporta a la investigación, en el III Capítulo se realizó la descripción del diseño metodológico de la investigación, posterior a ello se evidencia y discute los resultados del estudio en el IV Capítulo, y se abordó las conclusiones y recomendaciones de la investigación en los capítulos V y VI respectivamente.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

En su estudio, Ramírez y Mapén (2019), tuvo como objetivo evaluar el compromiso organizacional en colaboradores públicos, utilizaron el cuestionario de Meyer y Allen en la población, donde se encontró que prevalece un nivel medio en los servidores con un 46%, presentando mayor tendencia positiva la dimensión afectiva y una tendencia más baja la dimensión de continuidad.

Karacsony (2019), buscó examinar la relación entre el estrés en el lugar de trabajo y el compromiso con la organización en MYPES desde el 2016 al 2019, para lo cual elaboró su propio instrumento que contempla ambas variables. Concluyó que existe una fuerte relación, además de confirmar que va en crecimiento la consciencia de los líderes de las organizaciones en cuanto a la existencia del estrés y saben cómo manejarlo adecuadamente.

Vidal (2019) en su investigación utilizó el cuestionario de la OIT/OMS, con la intención de encontrar el nivel del estrés laboral en las PYMES, teniendo como resultado un nivel bajo de estrés con un 46,3% en el sector de servicios, debido que los colaboradores cuentan con el respaldo de sus compañeros y trabajan en espacios privados para el desarrollo de sus actividades.

Álvarez y Espinoza (2018), identificó el nivel de estrés laboral en los servidores y utilizó el Cuestionario OIT/OMS. Encontró como resultados que un 78% de los servidores laborales de la bahía de Guayaquil presentan altos niveles de estrés y están expuestos a sobrecargas laborales como liderazgo enfocado en el resultado, alta cantidad de horas laborales, inadecuado clima laboral, y falta de días de descanso, lo cual explicaba un alto nivel de estrés laboral en los servidores.

Piña, Chiang-Vega y Lama (2018) se basaron en el modelo de Karasek y el de Meyer y Allen, en su estudio se plantearon analizar la variación del nivel del estrés laboral y el compromiso organizacional en funcionarios públicos. Obtuvieron como resultado un compromiso medio alto en los funcionarios, además de encontrar una correlación significativa inversamente proporcional entre ambas variables.

Fabián-Palomino (2017) en su investigación determinó la relación entre el compromiso organizacional y el tipo de contrato laboral en colaboradores de un centro público hospitalario, utilizando el cuestionario elaborado por Meyer y Allen. Concluyó que no existe relación entre las variables, además de encontrar un nivel medio (65,3%) de compromiso en los trabajadores.

Sadłowska-Wrzesińska y Mościcka-Teske (2016) se basaron en el modelo Meyer y Allen, y el objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y compromiso laboral en transportistas. Concluyó que los trabajadores del transporte experimentan con mayor frecuencia estrés ocupacional relacionado con las oportunidades de desarrollo profesional, el contexto de trabajo y las relaciones con otros trabajadores. Asimismo, se encontró una relación fuerte entre las variables, ello debido a relaciones inapropiadas con los supervisores, por otro lado, el elevado nivel de estrés está dado por una falta de compromiso afectivo con el trabajo, por tanto, su compromiso laboral está basado en la continuidad.

Ruzungunde, Murugan y Hlatywayo (2016) a fin de explorar el impacto del estrés laboral en las dimensiones del compromiso organizacional en servidores sanitarios del sector público en Sudafrica, para el cual utilizaron el inventario de Ansiedad estatal y el cuestionario de Mowday, Steers y Porter, donde se encontró que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el componente afectivo y normativo, sin embargo, afirmaron nula relación entre el estrés laboral y compromiso de continuidad.

Vongai, Chan y Clifford (2016) determinaron la influencia del estrés laboral en las dimensiones del compromiso organizacional del personal de salud, utilizando el inventario estatal de ansiedad para medir el nivel de estrés y el cuestionario de Meyer y Allen, encontrando una relación significativa y demostrando que las personas con altos niveles de compromiso normativa no se ven afectados por el estrés laboral.

Angulo, Calvanapón y Malpica (2016) se basaron en el modelo de Meyer y Allen, y el modelo de Reynolds y Shapiro, en su estudio se propusieron determinar la relación entre el compromiso organizacional y estrés laboral de los servidores de un centro público de salud, concluyen que hay una relación negativa débil.

2.2. Bases Teóricas

Bases Teóricas del Estrés Laboral.

Hans Selye (1973) sobre el estrés, afirma que es una reacción no propia de nuestro cuerpo a toda actividad ejercida, y clasificándolo en 3 fases: a) alarma frente la aparición de agentes estresores a nuestro organismo, b) resistencia ante las situaciones de estrés con capacidades limitadas para afrontarlo, y c) agotamiento en el organismo, con la pérdida total del control frente al estrés.

Del mismo modo, Pérez (2005) define al estrés laboral como la identidad de rol consume a la identidad del sí, a medida que los vínculos laborales sean netamente formales como consecuencia el trabajador muestra un desinterés en el trabajo. Asimismo, en el 2000, la Comisión Europea (como se citó en Chiang, Gómez & Sigoña, 2013) la define como un

grupo de respuestas tanto en las emociones, conocimientos, fisiológicas, así como en el comportamiento frente a acontecimientos peligrosos en el entorno laboral; distinguiéndose por los altos niveles de tensión al no poder hacer frente a la situación.

Asimismo, en el estrés laboral participan los estresores o demandas laborales y los recursos tanto de la persona como del trabajo (Schaufeli & Salanova, 2002).

Fuentes potenciales del estrés laboral.

Según el Modelo de Cooper y Payne (1978, como se citó por Atalaya, 2001), describe las siguientes fuentes potenciales de estrés:

a. Factores ambientales:

- Incertidumbre económica, debido a los cambios en las políticas económicas del país, generan angustia en la persona.
- Incertidumbre política, debido a los cambios en los sistemas y amenazas políticas provocan tensión.
- Incertidumbre tecnológica, a medida que avanza la tecnología, sobresale la tensión en los colaboradores por no tener habilidades o experiencia necesaria ocasionando estrés.

b. Factores organizacionales:

- Demandas de la tarea, relacionados al trabajo que desempeña el colaborador referente a su autonomía y diversas actividades laborales, y la distribución física del espacio. Es decir, así como las condiciones físico-ambientales como la temperatura, el ruido aumenta la ansiedad en las personas, el estrés puede aumentar si existe una mayor relación entre las actividades de una persona y las actividades de otras.
- Demandas del papel, hace referencia a las exigencias que acontece un individuo en relación al rol que ejerce en su puesto de trabajo como lo son el exceso de tareas asignadas y la escasa claridad de las funciones específicas del puesto de trabajo, quienes conllevan a generar conflictos en las altas expectativas del trabajador frente al puesto que desempeñará.
- Demandas Interpersonales, debido a la falta de respaldo social y relaciones interpersonales, generando preocupación en los trabajadores.
- Estructura organizacional, consta de las diferencias jerárquicas, reglas y normas. Por lo tanto, al encontrar excesivas normas y al no ser considerados para la toma de decisiones desencadenan estrés hacia el trabajador.

-Liderazgo organizacional, conformado por el estilo administrativo de los ejecutivos, por tal motivo si ellos fomentan una cultura desagradable para alcanzar las metas a corto plazo o mantienen un excesivo control y despido de empleados, genera tensión en los trabajadores.

-Etapa de la vida de la organización, durante el ciclo de vida sobre todo en la constitución y en el declive, los colaboradores presentan estrés.

c. Factores individuales:

-Problemas familiares, cuando ocurren conflictos en la familia, estos son arrastrados al centro de trabajo causando en el trabajador malestar y estrés.

-Problemas económicos, debido a una mala administración de su dinero, independientemente de los ingresos económicos, generando así estrés.

-Personalidad, influye en el nivel de estrés, debido a que todos no somos iguales y algunas personas tienden a acentuar aspectos negativos de su trabajo, evidenciando estrés en la persona.

Niveles de estrés laboral.

Para Selye (1975, como se citó por Laime, 2018) dividen en cuatro niveles al estrés laboral:

-Estrés disminuido, la presencia del estrés en el individuo es escaso.

-Estrés necesario, la presencia del estrés en la persona es reflejada en el sistema nervioso y muscular.

-Exceso de estrés, la persona siente que no logra controlar el tiempo en sus descansos y hora de trabajo.

-Estrés negativo o distrés, es la pérdida significativa de control ante las demandas laborales, estando propenso a enfermedades y vicios.

Modelos teóricos del estrés laboral

El modelo de Michigan realizado por Caplan et al., en 1975, es parte del enfoque estructural, en este modelo se propone que el conocimiento y las habilidades de cada trabajador deben encajar con sus actividades laborales. Y es posible que se genere estrés si no hay una conjunción entre la persona y el trabajo, y se originará con más notoriedad el estrés cuando sea mayor esta diferencia (Ray et al, 2012).

El modelo transaccional de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa fue desarrollado por Siegrist en 1996, afirma que las emociones desagradables se viven cuando un trabajador nota que el esfuerzo que le pone a su tarea no es valorado, ya sea monetariamente, con estima o

reconocimiento (Ray et al, 2012). Por tanto, a mayor esfuerzo y baja recompensa, representan un escenario de generar estrés y desarrollar una enfermedad (Floría, 2013).

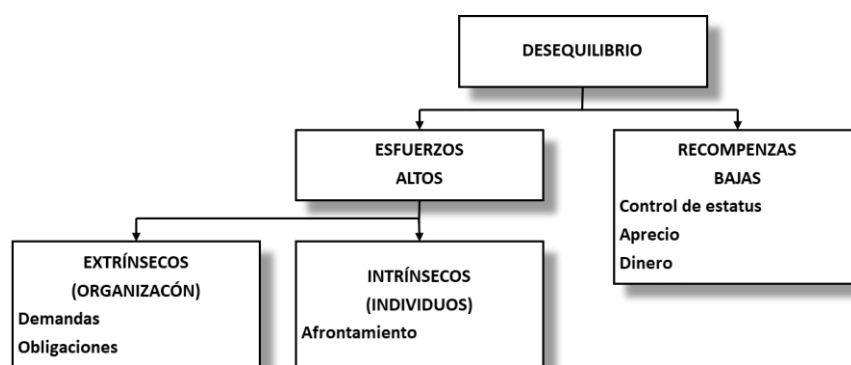


Figura 1. Esquema basado en el modelo esfuerzo-recompensa elaborado por Floría, 2013, p. 47

Los modelos teóricos que se utilizarán son el modelo Michigan y el modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa; el primero afirma que se produciría estrés cuando no exista concordancia entre la persona y el trabajo; el segundo modelo resalta la importancia de mantener un equilibrio Esfuerzo-Recompensa, explica que el estrés aparece cuando los esfuerzos no son recompensados adecuadamente, provocando una percepción de injusticia en el trabajador.

Bases Teóricas del Compromiso organizacional

El compromiso organizacional hace referencia a qué grado un trabajador se vincula con la empresa y gusta de ser partícipe en ella, generando baja rotación y ausentismo en los colaboradores (Newstrom, 2011). Lo cual lleva al colaborador a invertir mucho esfuerzo laboral para lograr el mejor provecho de la organización, con la intención de permanecer en ella por mucho tiempo (Chiavenato, 2009).

Para Robbins y Judge (2017) es el sentimiento de lealtad o apego emocional hacia la organización, siendo partícipes en todo el momento de las metas con miras de continuar siempre en la misma organización.

Dimensiones del Compromiso organizacional

Meyer y Allen (1997, como se citó en Hurtado, 2017), señalan que el compromiso organizacional es un constructo tridimensional compuesto por 3 componentes:

a) Compromiso de continuidad:

El trabajador se siente obligado a continuar su relación laboral debido al costo de abandono del puesto de trabajo percibido sea alto, de esta manera pensará que no logrará encontrar un puesto de trabajo.

b) Compromiso normativo:

El trabajador presenta dos conductas, por un lado, considerar tener una obligación moral de retribuir con lealtad a los beneficios que se le han atribuido en la organización, por otro lado, demuestra responsabilidad ante la organización debido a los valores y creencias que presenta el trabajador.

c) Compromiso afectivo:

El trabajador presenta un vínculo psicológico a través de una atadura emocional con la organización, al punto de identificarse con ella.

La teoría base que se utilizará, será la desarrollada Meyer y Allen (1997). Este modelo fue elaborado para determinar la relación y nivel que existe entre el trabajador y la institución sobre la decisión de continuar en la organización. Además, sustenta que existen tres razones por las que las personas se comprometen con su trabajo, éstas son: porque quieren, necesitan o sienten que deben hacerlo.

Modelos explicativos del Compromiso Organizacional.

El modelo pionero fue el de Porter, Streers y Mowday (1982), donde señalaban una sola dimensión, la afectiva, pero se omitieron indicadores que se asociaban con intenciones de rotación y desempeño. Posteriormente aparecen dos modelos contemporáneos, el Modelo de O'Reilly y Chatman, el cual obtuvo un bajo impacto y el Modelo de Meyer y Allen (1997), que propone un constructo tridimensional, contando con validez hasta la actualidad.

Por consiguiente, en la presente investigación, se aplicará el Modelo de Meyer y Allen, el cual comprende tres dimensiones: a) el compromiso Afectivo (Buchaman, 1974), como la unión emocional de los trabajadores hacia la organización, b) el Compromiso de Continuidad (Becker, 1960), donde los trabajadores relacionan con la decisión de “retirarse de la organización”, y c) el Compromiso Normativo que demuestra la lealtad del trabajador.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación sigue un enfoque cuantitativo, pues se centra en aspectos observables y medibles, haciendo uso del análisis universitario. Asimismo, es de tipo aplicada, puesto que los objetivos de la investigación son desarrollados por las respuestas dadas en los cuestionarios. Además, tiene un nivel descriptivo y correlacional, debido a que agrupa datos característicos de un estudio y determina la correlación que existe entre las variables (Hernández, 2014).

3.2. Diseño de investigación

No experimental, pues la investigación se realizó sin modificar ni manipular las variables. Además, fue de corte transversal, ya que la recolección de datos e información se da en un tiempo único (Hernández, 2014).

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Población.

Constituida por 86 trabajadores de la UGEL Chiclayo, de los cuales 53 son del sexo masculino y 33 del sexo femenino, de las distintas áreas de la institución.

Muestra.

Con base en el criterio personal, la muestra elegida fue de 75 trabajadores de la UGEL Chiclayo, debido a un criterio en particular: Trabajadores que realicen labores en oficina y a su vez tengan contacto con el usuario.

Muestreo.

Se utilizó muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.4. Criterios de Selección

La investigación estuvo dirigida a los trabajadores de la UGEL Chiclayo, debido a que se contó con facilidad de acceso de información, además fue dirigida específicamente a trabajadores de oficina quienes tienen contacto continuamente con los usuarios.

3.5. Operacionalización de Variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable estrés laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional					
		Instrumento	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles de medición	Escala de medición
Estrés laboral	El estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias (OIT, 2016).	Escala de Estrés laboral OIT/OMS, adaptado de Ivancevich & Matteson (1989)	Territorio organizacional	Grado de comodidad en el trabajo	3, 15, 22	Bajo Nivel de Estrés	Escala de tipo Likert (1-7)
			Tecnología	Disponibilidad de la tecnología	4, 25		
				Capacitación para el uso de tecnología	14	Nivel Intermedio de Estrés	
			Influencia del líder	Grado de poder del líder sobre los trabajadores	5, 6, 13, 17	Estrés	
			Falta de cohesión	Grado de integración grupal	7, 9, 18, 21		
			Respaldo del grupo	Grado de apoyo grupal	8, 19, 23	Alto Nivel de Estrés	
			Estructura organizacional	Nivel de control sobre la tarea	2, 12, 16, 24		
			Clima organizacional	Comprensión del plan estratégico	1, 10, 11, 20		

Nota: Adaptado de Laime (2018)

Tabla 2.

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional					
		Instrumento	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles de medición	Escala de medición
Compromiso organizacional	El Compromiso organizacional es el grado en que un individuo se identifica e involucra con una organización, de tal manera que presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar o dejar la organización (Meyer & Allen, 1997)	Escala de Compromiso Organizacional elaborada por Meyer y Allen, adaptada por Angulo, Calvanapón y Malpica (2016)	Compromiso afectivo	Identificación con la organización	1, 10, 11, 14	Nivel bajo Nivel medio Nivel alto	Escala de tipo Likert (1-5)
				Involucramiento en la organización	6, 7, 8		
			Compromiso de continuidad	Inversiones en la organización	15, 4, 5		
				Percepción de alternativas	3, 9, 2		
			Compromiso normativo	Lealtad	13		
				Sentido de obligación	12		

Nota: Adaptado de Huamán & Maradiegue (2018)

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de encuesta, administrándose dos instrumentos, la Escala de Estrés laboral OIT-OMS y el Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Se utilizó la Escala de Estrés laboral OIT-OMS para medir el Estrés laboral, diseñado por Ivancevich & Matteson (1989), y adaptada en Perú por Espinoza (2018), en la Dirección Regional de Salud Junín con servidores públicos nombrados. Cuenta con 25 ítems, con un tipo de escala Likert de 7 posibilidades de respuesta desde “nunca” hasta “siempre”. Para el análisis de confiabilidad del cuestionario se encuestó a 10 trabajadores con el respectivo cuestionario arrojando un Alfa Cronbach de 0,939 (Anexo 2).

Para medir el Compromiso organizacional se utilizó el Cuestionario de Compromiso organizacional, elaborado por Meyer y Allen (1997), y adaptado por Ruíz (2019) a entidades públicas, conformada por 15 ítems, y con un tipo de escala Likert con 5 posibilidades de respuestas desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”, al puntuar la escala se invierte para que sea coherente con la escala de estrés laboral. Para el análisis de confiabilidad del cuestionario se encuestó a 10 trabajadores con el respectivo cuestionario arrojando un Alfa Cronbach de 0,871 (Anexo 3).

Para la validez de constructo de ambos instrumentos, se contó con el juicio de dos expertos, quienes consideraron que los instrumentos eran válidos para la aplicación en la UGEL Chiclayo.

Prueba de normalidad

H0: Los datos se aproximan a la norma

H1: Los datos no se acercan a la norma

Nivel de significancia: 95%

Regla de decisión:

Si $p \geq 0.05$ Se acepta la hipótesis nula

Si $p < 0.05$ Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 3.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Estrés Laboral	Compromiso Organizacional
N		75	75
Parámetros normales ^{a,b}	Media	64,85	31,48
	Desv. Desviación	21,070	6,681
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,101	,132
	Positivo	,101	,086
	Negativo	-,081	-,132
Estadístico de prueba		,101	,132
Sig. asintótica(bilateral)		,055 ^c	,002 ^c

Nota: a. La distribución de prueba es normal. b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Para identificar la distribución de los datos, como la muestra excede las 30 personas se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Al observar la tabla 3 los resultados de dicha prueba de las dos variables, se encuentra una distribución normal para la variable de estrés laboral ($p=0,055>0,05$) y es no normal para la variable de compromiso organizacional ($p=0,002 < 0,05$), por lo tanto, como una de las variables no cumple el criterio de normalidad (Martínez, Sánchez-Villegas, Toledo & Fulin, 2014), se empleó el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman.

3.7. Procedimientos

- A partir del permiso de llevar a cabo la investigación en la institución pública, se identificó el momento oportuno para la aplicación.
- Se entregó un consentimiento informado a los trabajadores para conocer quienes deseaban participar de la investigación.
- Luego se les aplicó la encuesta de forma virtual, haciendo uso de Google Forms. A cada participante se les envió los instrumentos a sus correos institucionales.
- Se recolectó la información requerida durante el mes de mayo del 2020.

3.8. Plan de procesamiento de datos y análisis de datos

En primer lugar, se aprobó el permiso de llevar a cabo la investigación pública, luego se virtualizaron las encuestas en Google Forms, en el año 2020 se recolectaron los datos e información requerida, posteriormente se elaboró una base de datos en el programa Microsoft Excel, donde se registró la información recolectada. Luego se analizaron los datos encontrados con la herramienta estadística SPSS STATICS versión 25, se realizó la baremación para poder categorizar los datos en niveles, además se tomó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la cual informó que los datos siguen una distribución no normal, por lo que se utilizó el estadístico de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las variables.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 4.

Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivos	Hipótesis	Variables/Dimensiones	Indicadores/ Operacionalización
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019?	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1:	
	Determinar la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.	Existe una relación significativa entre estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.	Estrés Labora	Grado de comodidad en el trabajo
			Territorio organizacional	
	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		
	Determinar los niveles de Estrés laboral en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.	Existe un nivel alto de Estrés laboral en los trabajadores de la UGEL de Chiclayo, 2019.	Tecnología	Disponibilidad de la tecnología Capacitación para el uso de tecnología
	Determinar los niveles de Compromiso organizacional en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.	Existe un nivel medio de Compromiso organizacional en los trabajadores de la UGEL de Chiclayo, 2019.	Influencia del Líder	Grado de poder del líder sobre los trabajadores
	Determinar la relación entre Estrés laboral y Compromiso afectivo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y compromiso afectivo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.	Falta de Cohesión	Grado de interacción grupal
	Determinar la relación entre Estrés laboral y Compromiso de continuidad en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y compromiso de continuidad en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.	Respaldo del grupo	Grado de apoyo grupal
	Determinar la relación entre Estrés laboral y compromiso normativo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.	Existe relación significativa entre el estrés laboral y compromiso normativo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.	Estructura organizacional	Nivel de control sobre la tarea
			Clima organizacional	Comprensión del plan estratégico
			Variable 2:	
			Compromiso organizacional	Identificación con la organización Involucramiento con la organización
			Compromiso afectivo	
			Compromiso de continuidad	Inversiones en la organización Percepción de alternativas
			Compromiso normativo	Lealtad Sentido de obligación
Diseño de Investigación	Tipo de Investigación	Población/muestra	Tratamiento estadístico	
Diseño no experimental	Enfoque cuantitativo de tipo aplicada, nivel descriptivo y correlacional.	La población fue de 86 trabajadores de la UGEL Chiclayo, de los cuales se trabajó con una muestra de 75 personas	Confiabilidad de los test : Alfa de Cronbach Nivel descriptivo: frecuencia y porcentaje. Nivel correlacional: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la distribución de datos y el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman para las relaciones entre las variables	

3.10. Consideraciones éticas

Previamente para la elaboración de la tesis, se comunicó al Director de la Institución sobre el tema a tratar de la investigación. Teniendo el permiso correspondiente, se envió un correo a cada trabajador con el consentimiento informado y los instrumentos de evaluación. Para el desarrollo de los cuestionarios, los trabajadores debieron aceptar voluntariamente su participación en la investigación, a través del consentimiento informado, en el cual se afirmaba que la información recolectada sería para fines académicos, por ende, se mantendría el anonimato de los resultados.

IV. Resultados y discusión

En este capítulo, se presentarán los resultados de las encuestas aplicadas, para dar respuesta a los objetivos planteados. Para la investigación, se trabajó con una muestra de 75 colaboradores, de los cuales el 59% son varones y 41% mujeres; según la edad, el 86,7% tienen entre 30 y 59 años, el 8 % tienen más de 60 años, y el 5,3% tienen entre 19 y 29 años. Del mismo modo según el régimen laboral, se encontró que, 41,3% están contratados según el decreto legislativo 276, el 38,7% tiene contrato CAS y el 20% han sido contratados según la Ley 29944. En cuanto a las oficinas a la que pertenecen los encuestados, se observó que el 30,7% trabajan en la oficina de Dirección de Gestión Pedagógica, 26,7% trabajan en Coordinación de Personal, 16% en Dirección de Administración, 13,3% en la oficina de Dirección, 8% en Dirección de Gestión Institucional y 5,3% en Dirección de Asesoría Jurídica.

4.1. Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019

A continuación, se presentan los resultados del estudio del estrés laboral en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019 a través de unos gráficos, teniendo en cuenta los siguientes niveles realizados a través de la Baremación, donde el “Nivel bajo de estrés” y “Nivel intermedio” son aceptables para el trabajador y el nivel de “Estrés” y “Alto nivel de estrés”, suponen un riesgo en el bienestar del colaborador.

Tabla 5.

Baremación del estrés laboral

Nivel de Estrés Laboral	Rango de valores
Nivel bajo de Estrés	<25 – 55]
Nivel Intermedio	[56 – 63]
Estrés	[64 – 75]
Alto Nivel de Estrés	[76 – 146>

Teniendo ya los resultados establecidos en relación a la baremación, se pasa a presentar la figura donde se identifican los porcentajes de los niveles de estrés laboral en los trabajadores.

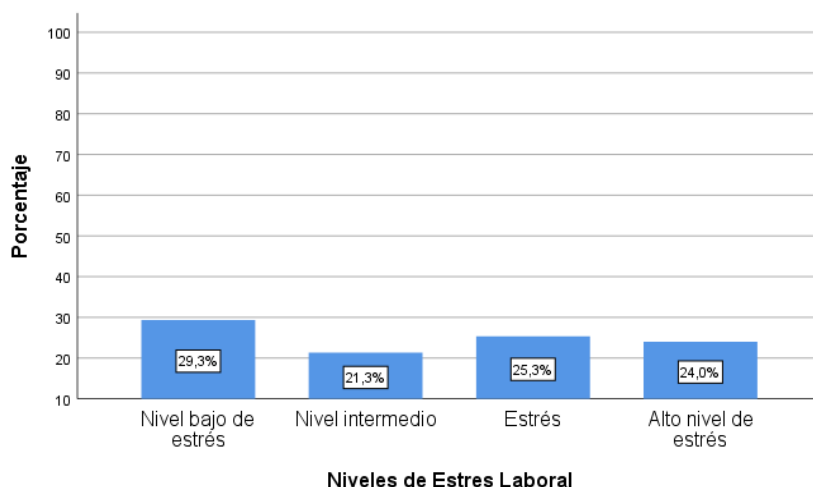


Figura 2. Nivel de estrés laboral

Según la figura 2, se aprecia que el 29,3% de los trabajadores posee un nivel bajo de estrés, ello porque perciben que cuentan con un buen equipo de trabajo para asumir las tareas del área y consideran que pueden trabajar adecuadamente con colaboradores distintos a su área. Además, el 21,3% presenta un nivel intermedio; debido a que las políticas generales de la institución no están claras y consideran que no cuentan con el conocimiento ni apoyo técnico para realizar sus actividades.

Asimismo, se evidencia que el 25,3% posee un nivel de estrés, relacionado a la presión laboral, ausencia de valoración del trabajo y claridad en los roles laborales. Del mismo modo, se aprecia que el 24% presenta un nivel alto de estrés, como consecuencia a la carencia de espacios privados para trabajar, falta de claridad y precisión en la dirección y objetivos de la institución, excesivo papeleo, exigencias por parte del supervisor y falta de tecnología idónea para la realización del trabajo.

Por otro lado, de los 29 trabajadores que pertenecen al régimen laboral CAS el 41,4% se encuentran dentro de un nivel de estrés bajo, a los cuales se les suele renovar el contrato constantemente si la institución lo requiere y esto puede influir sobre las actividades a realizar. Asimismo, de los 15 colaboradores que pertenecen al régimen laboral Ley 29944, el 33,3% presentan un nivel intermedio de estrés, ellos son docentes que concursaron para ocupar un puesto en la institución y sus funciones son diversas según el cargo que ocupen dentro del departamento de gestión pedagógica y gestión institucional. Por otro lado, de los 31 que pertenecen al régimen laboral D. Leg. 276, el

32,3% presentan estrés y el 29% alto nivel de estrés, evidenciándose como factor importante la necesidad de entrar a un concurso público para renovar su contrato y la mayoría de ellos están ubicados en el departamento de coordinación de personal, quienes cumplen diversos roles como la atención a las consultas sobre las acciones del personal y sus remuneraciones, emitir licencias, pago a pensionistas, elaboración de planillas, entre otros.

Seguidamente se presenta un análisis de brechas, que permite explicar profundamente los resultados encontrados en el estrés laboral.

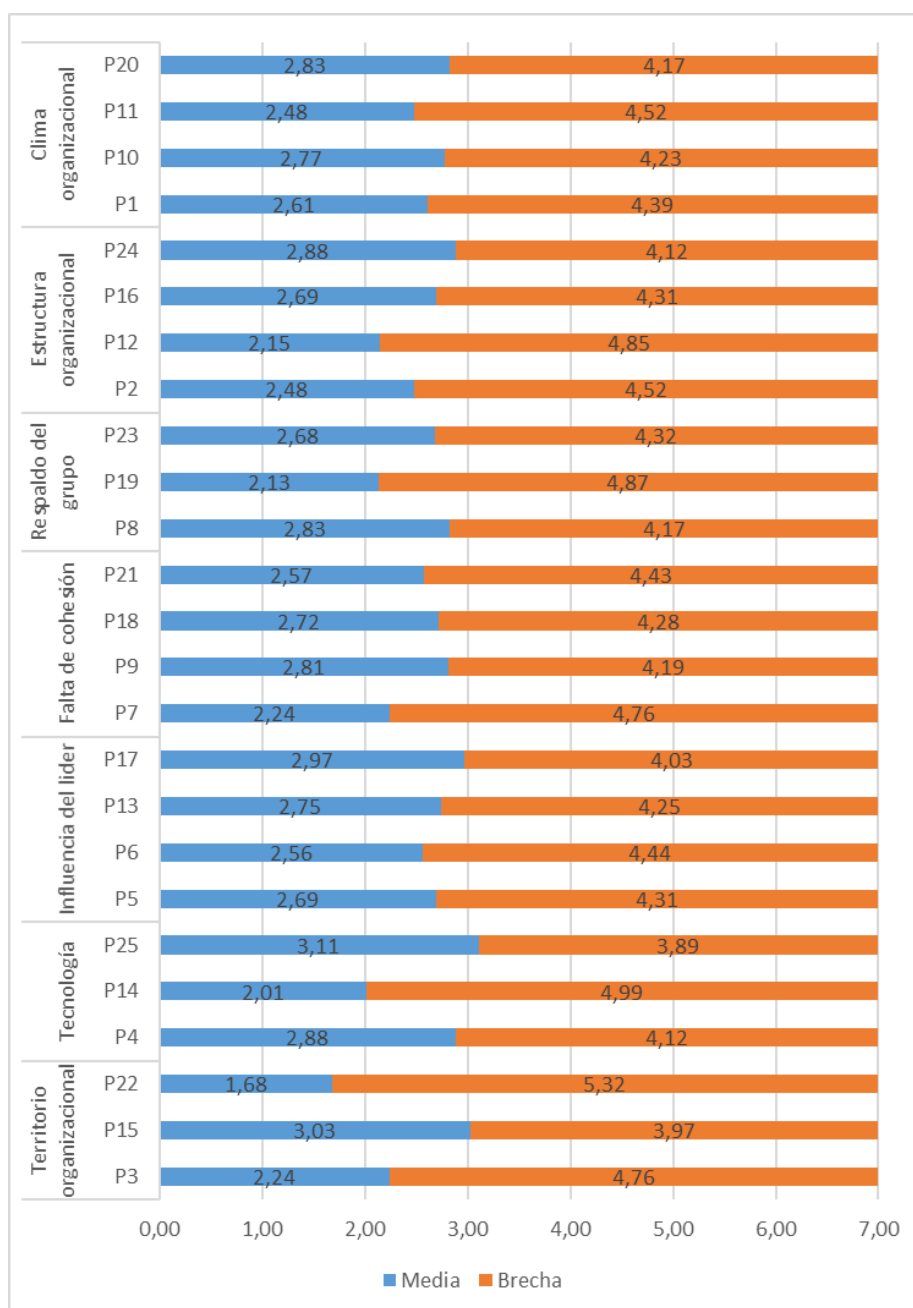


Figura 3. Brechas del estrés laboral por dimensiones

Según la figura 3, se puede ver que existe una menor brecha en la dimensión la influencia del líder en los trabajadores se está viendo afectada debido a que los trabajadores no sienten que su supervisor no da la cara por él ante el jefe o que no confíe en el desempeño de la tarea asignada. Asimismo, en la dimensión de tecnología, en los ítems relacionados a la falta de equipo y tecnología adecuada para realizar sus labores, y en la dimensión de territorio organizacional, en el ítem relacionado a la necesidad de un espacio privado para realizar sus labores.

Por otro lado, se observa una menor brecha en el ítem de territorio organizacional, relacionado al trabajo con otras áreas, el ítem de tecnología relacionada al conocimiento técnico y en el ítem de la dimensión respaldo de grupo, el cual se refiere a la protección que brinda el equipo de trabajo.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe un nivel alto de estrés laboral en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.

H1: Existe un nivel alto de estrés laboral en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Si $p < \alpha$: se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1

Si $p > \alpha$: se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística: Prueba t para una muestra

Tabla 6.

Estadísticos de la variable estrés laboral

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Estrés Laboral	75	64,81	21,070	2,433

Tabla 7.

Prueba t para la variable de estrés laboral

Valor de prueba = 75						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Estrés Laboral	-4,598	74	,000	-11,187	-16,03	-6,34

Como $p = (0/2) = 0 < 0.05 = \text{Alfa}$, entonces se rechaza la H_0 y se afirma con un 95% de confianza que existen trabajadores con un alto nivel de estrés laboral en la UGEL Chiclayo, 2019, sin embargo, esto corresponde solo al 24% de la población estudiada.

4.2. Identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019

Se presentan los resultados de la evaluación del Compromiso organizacional en los trabajadores de la UGEL, Chiclayo 2019 a través de gráficos, teniendo en cuenta los siguientes niveles, teniendo en cuenta los siguientes niveles realizados a través de la baremación, para lo cual previamente se invirtió la escala, donde el “Nivel bajo” significa que hay una relación baja de identificación del trabajador con la institución, el “Nivel medio” hace referencia a que existe una relación moderada de identificación, y el “Nivel alto” es definido por una relación alta de identificación y obligación con la institución.

Tabla 8.

Baremación del compromiso organizacional

Nivel de Compromiso Organizacional	Rango de valores
Nivel bajo	[36 – 48]
Nivel medio	[30 – 35]
Nivel alto	[15 – 29]

Teniendo ya los resultados establecidos en relación a la baremación, se pasa a presentar la figura donde se identifican los porcentajes de los niveles de compromiso organizacional en los trabajadores.

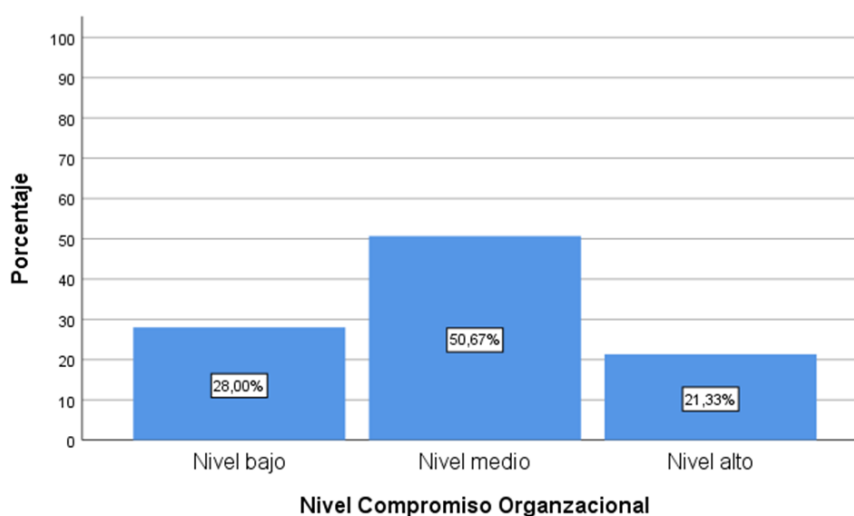


Figura 4. Nivel de compromiso organizacional

Según la figura 4, el 50,67% de los encuestados cuentan con un nivel medio de compromiso organizacional, pues los trabajadores consideran que la organización es buena para trabajar, hay coherencia entre los valores propios y los de la organización, y se sienten parte de la familia institucional. El 28% presentan un nivel bajo de compromiso organizacional, relacionado a la aceptación de cualquier tipo de tarea dentro de la institución, no consideran a los problemas de la institución como propios y consideran el trabajo más como una necesidad que un deseo. Finalmente, un 21,33% evidencia un nivel alto de compromiso organizacional, pues consideran que las instituciones los motivan a mejorar su desempeño laboral y se preocupan por el destino de la organización.

Por otro lado, se evidencia que, de las 38 personas con un nivel medio de compromiso organizacional, el 42,1% se encuentran bajo un régimen laboral D. Leg. 276, quienes suelen prestar sus servicios de forma estable; el 38,8% están dentro del régimen CAS, caracterizados tener un contrato sujeto a la necesidad de la institución; y el 21,1% están bajo el régimen laboral Ley 29944, a quienes se les renueva el contrato cada dos o tres años según un concurso de docentes. A pesar de las diferencias en el tipo de régimen laboral, se encuentra que existe una semejanza sobre la identificación con la institución, donde para el personal no influye el tiempo y el cargo laboral.

Seguidamente se presenta un análisis de brechas, que permite explicar profundamente los resultados encontrados en el compromiso organizacional, cabe resaltar que se invirtió la escala Likert para que sea coherente con la de estrés laboral.

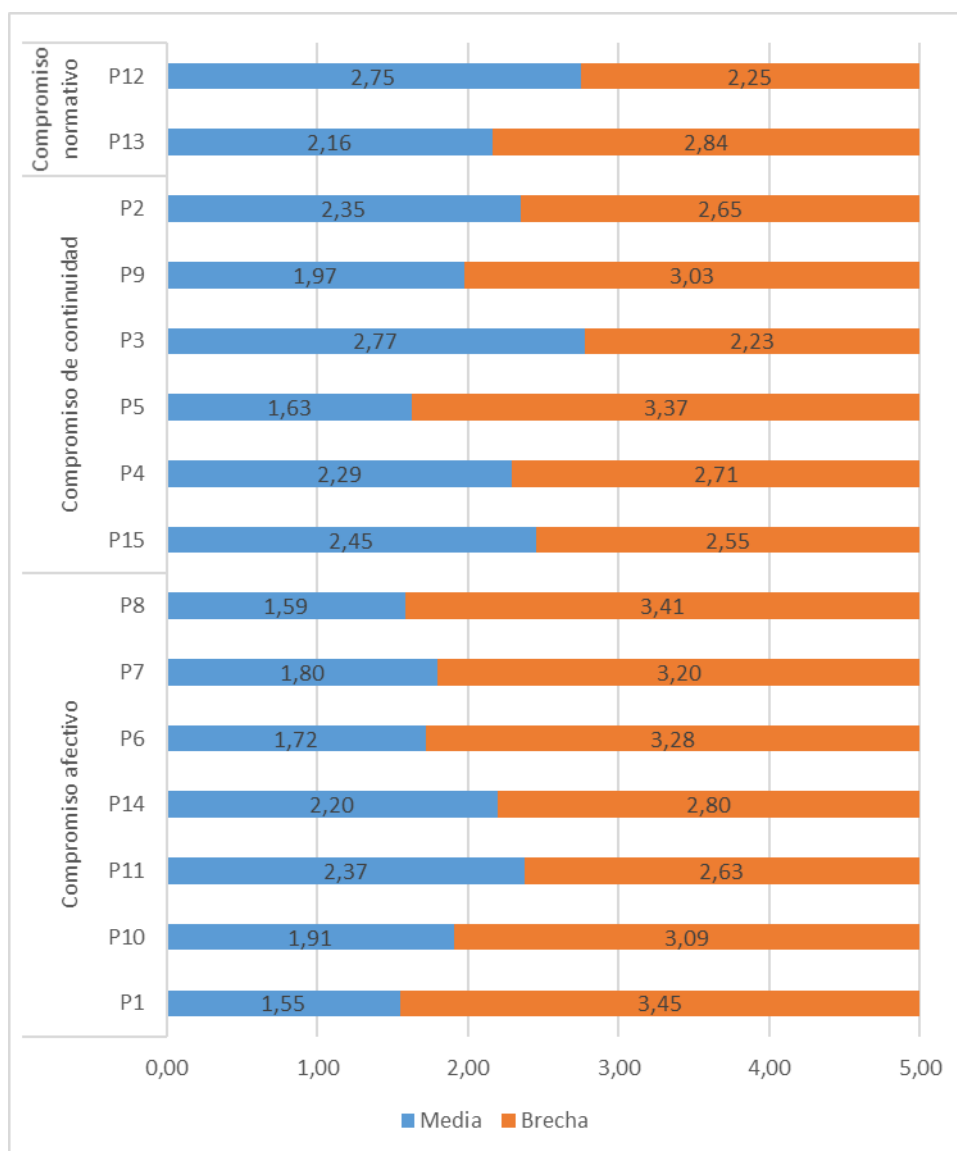


Figura 5. Brechas del compromiso organizacional por dimensiones

Según la figura 5, se visualiza que el compromiso afectivo muestra una menor brecha sobre esforzarse por el éxito de la institución, el que se les motive a mejorar su desempeño y el sentirse parte de la familia institucional, sin embargo, no resulta ser un aspecto que mejorar, debido a que los trabajadores saben afrontar y diferenciar los problemas de la organización con su cotidianidad, manteniendo un lazo emocional saludable con la institución.

Asimismo, en cuanto al compromiso de continuidad, la brecha relacionada a si el trabajador aceptaría diversas tareas con tal de seguir trabajando en esta entidad tiende al término medio, evidenciando que el promedio de trabajadores se siente a gusto trabajando en la organización pese a cualquier tarea que se le asigne.

Del mismo modo, la brecha más resaltante en el compromiso normativo del trabajador es considerar que ir cambiando de organización no le parece ético, sin embargo, el que exista menos en el ítem n° 12, evidencia que el promedio de trabajadores se encuentran laborando más por necesidad que por deseo en la organización.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe un nivel medio de Compromiso organizacional en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.

H1: Existe un nivel medio de Compromiso organizacional en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.

Si $p < \alpha$: se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2

Si $p > \alpha$: se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística: Prueba t para una muestra

Tabla 9.

Estadísticos de la variable estrés laboral

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Compromiso Organizacional	75	31,48	6,681	,771

Tabla 10.

Prueba t para la variable de compromiso organizacional

Valor de prueba = 30						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Compromiso Organizacional	1,919	74	,059	1,480	-,06	3,02

Como $p = (0,059/2) = 0,034 < 0,05 = \text{Alfa}$, entonces se rechaza la H0 y se afirma con un 95% de confianza que existen trabajadores con un nivel medio de Compromiso organizacional en la UGEL Chiclayo, 2019, correspondiente al 50,67% de colaboradores.

4.3. Identificar la relación entre estrés laboral y compromiso afectivo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre el estrés laboral y compromiso afectivo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.

H1: Existe relación entre el estrés laboral y compromiso afectivo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Si $p < \alpha$: se rechaza la hipótesis nula y se acepta H_1

Si $p > \alpha$: se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman

Tabla 11.

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables estrés laboral y compromiso afectivo

Rho de spearman		Estrés laboral	Compromiso afectivo
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,117
	Sig. (bilateral)	.	,316
	N	75	75
Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	,117	1,000
	Sig. (bilateral)	,316	.
	N	75	75

En la tabla 11, se observa que existe suficiente evidencia estadística a un nivel de probabilidad de 31,6% que no existe relación entre el estrés laboral y compromiso afectivo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019. Ello indicaría que las variables en la población estudiada fluctúan sin seguir un patrón sistemático, debido a que los porcentajes en los niveles de estrés en la población son similares y los ítems relacionados al compromiso afectivo reflejan una tendencia al término medio resaltando una involucración emocional con la empresa.

4.4. Identificar la relación entre estrés laboral y compromiso de continuidad en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019

Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre el estrés laboral y compromiso de continuidad en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019

H1: Existe relación entre el estrés laboral y compromiso de continuidad en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Si $p < \alpha$: se rechaza la hipótesis nula y se acepta H_1

Si $p > \alpha$: se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman

Tabla 12.

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables estrés laboral y compromiso de continuidad

Rho de Spearman		Estrés laboral	Compromiso de continuidad
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,027
	Sig. (bilateral)	.	,820
	N	75	75
Compromiso de continuidad	Coefficiente de correlación	,027	1,000
	Sig. (bilateral)	,820	.
	N	75	75

En la tabla 12, se observa que existe suficiente evidencia estadística a un nivel de probabilidad de 82% que no existe relación entre el estrés laboral y compromiso de continuidad en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019. Lo cual evidencia que las variables en la población estudiada fluctúan sin seguir un patrón sistemático, debido a que los porcentajes en los niveles de estrés en la población son similares y los indicadores de compromiso de continuidad reflejan una tendencia al término medio.

4.5. Identificar la relación entre estrés laboral y compromiso normativo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019

Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre el estrés laboral y compromiso normativo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.

H1: Existe relación entre el estrés laboral y compromiso normativo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Si $p < \alpha$: se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5

Si $p > \alpha$: se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman

Tabla 13.

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables estrés laboral y compromiso normativo

Rho de Spearman		Estrés laboral	Compromiso normativo
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,000
	Sig. (bilateral)	.	,999
	N	75	75
Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	,000	1,000
	Sig. (bilateral)	,999	.
	N	75	75

En la tabla 13, se observa que existe suficiente evidencia estadística a un nivel de probabilidad de 99% que no existe relación entre el estrés laboral y compromiso normativo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019. Evidenciando que las variables en la población estudiada fluctúan sin seguir un patrón sistemático, debido a que los porcentajes en los niveles de estrés en la población son similares y los indicadores de compromiso normativo reflejan una tendencia al término medio de sentirse obligados a continuar en la institución.

4.6. Determinar la relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019

Prueba de hipótesis general

H0: No existe una relación entre estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.

H1: Existe una relación entre estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0.05$)

Si $p < \alpha$: se rechaza la hipótesis nula y se acepta H_1

Si $p > \alpha$: se acepta la hipótesis nula

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman

Tabla 14.

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables estrés laboral y compromiso organizacional

Rho de spearman		Estrés laboral	Compromiso organizacional
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,080
	Sig. (bilateral)	.	,493
	N	75	75
Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,080	1,000
	Sig. (bilateral)	,493	.
	N	75	75

En la tabla 14, se observa que existe suficiente evidencia estadística a un nivel de probabilidad de 49,3% que no existe relación entre el estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, 2019. Evidenciando que las variables en la población estudiada fluctúan sin seguir un patrón sistemático, esto podría explicarse al observar los diferentes niveles de estrés y la similitud en el nivel medio de compromiso organizacional, es decir existen trabajadores con un nivel alto de estrés y nivel medio de compromiso, pero a la vez hay colaboradores con nivel bajo de estrés y nivel medio de compromiso organizacional.

4.7. Discusión

Respecto a la pregunta de investigación, los resultados del estudio permiten postular que no existe relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en la población estudiada, lo cual se explica al evidenciar que el 50,67% de los trabajadores tienen un nivel medio de compromiso organizacional, pero existen similitudes entre los porcentajes de los niveles de estrés. Asimismo, el que no exista relación entre las variables podría significar la existencia de otros factores que atenúen la relación entre ambas, entre ellos se puede mencionar a los factores que influyen en el estrés laboral como los ambientales e individuales (Cooper et al., 1978). Lo cual se acerca a otras investigaciones en el sector público, donde se encontró que existe una relación baja o muy baja entre las variables (Angulo et al., 2016; Ruzungunde et.al, 2016; Piña et al. 2018), debido que comparten características similares en la población, como antigüedad laboral y roles. Sin embargo, difieren a la investigación de Sadlowsk et al. (2016) y a la de Karacsony (2019), donde se encontró que existe una relación alta entre las variables dentro del sector privado, ya que los líderes en las organizaciones centran sus esfuerzos en aminorar los niveles de estrés y potenciar el nivel de compromiso organizacional del colaborador. Por tanto, en el sector público no existe relación entre las variables, o esta, tiene una tendencia baja, por otro lado, el sector privado evidencia una tendencia moderada a fuerte entre las variables; encontrándose que esta diferencia se da a pesar que en los estudios mencionados utilizan el mismo modelo de compromiso de Meyer y Allen e independiente del modelo de estrés laboral que utilizaron los investigadores.

Asimismo, los resultados del presente estudio informan que los trabajadores de la UGEL Chiclayo presentan un nivel bajo (29%) de estrés laboral, lo cual se considera como un estrés positivo, pues tienen un buen equipo laboral para asumir tareas del área y que pueden trabajar adecuadamente con trabajadores de distintas áreas, concordando con el estudio de Piña et al. (2018) y Vidal (2019). No obstante, en el estudio de Álvarez-Silva y Espinoza (2018), encontraron en los trabajadores de la bahía de Guayaquil altos niveles de estrés debido a los pocos días de descanso, el denso clima laboral, el liderazgo enfocado solamente en los resultados, y la alta cantidad de horas de trabajo, a diferencia del presente estudio, donde el alto nivel de estrés en los trabajadores, se explica por la ausencia del liderazgo, falta de tecnología adecuada y falta de espacios privados en la institución. La diferencia no radica en el sector privado o público a evaluar ni el modelo

teórico utilizado, sin embargo, puede darse por la influencia de factores individuales y ambientales, los cuales no han sido evaluados en los estudios.

En los trabajadores de la UGEL Chiclayo, se encontró un nivel medio (50,67%) de compromiso organizacional, evidenciando que los trabajadores tienen tanto objetivos diferentes como similares con la institución que los motivan a permanecer laborando en ella, manteniendo su nivel de identificación con la organización. Ello se asemeja a los estudios de Fabián-Palomino (2017), y el de Ramírez & Mapén (2019), quienes determinaron que el nivel de compromiso en los trabajadores del sector público tiene una tendencia media, sin distinción del tipo de contrato, cargo y antigüedad laboral. Encontrándose en común, que, en el sector público, los colaboradores requieren de estrategias para aumentar el compromiso organizacional, lo que se reflejará en la productividad, desempeño y bajos niveles de ausentismo laboral.

Por otra parte, se encontró que no existe relación entre el estrés laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, indicando que el trabajador es altruista al alcanzar los objetivos de la organización. Este resultado se diferencia de lo investigado por Ruzungunde et al. (2016), Angulo et al. (2016) y Piña et al. (2018), quienes encontraron una relación significativa positiva moderada entre la variable y la dimensión, es decir que quienes presentan altos niveles de estrés mantienen un nivel alto de compromiso afectivo. Esta diferencia se puede explicar porque a pesar de existir vínculos emocionales con la institución, existen diversos factores que pueden modificar los niveles de estrés laboral.

Del mismo modo se evidencia que no hay relación entre el estrés laboral y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la UGEL Chiclayo. Este resultado es similar al de Ruzungunde et al. (2016), es decir el nivel de estrés laboral no disminuye ni aumenta cuando el compromiso está relacionado a la necesidad de laborar o falta de opciones de trabajo. Acercándose al estudio de Angulo et al. (2016), donde encontraron que entre el estrés laboral y el compromiso de continuidad existe una correlación positiva baja. El resultado de los estudios puede ser similar por las características de población estudiada.

De los resultados se obtiene que no existe relación entre el estrés laboral y el compromiso normativo en los trabajadores de la UGEL Chiclayo, concordando con la investigación de Angulo et al. (2016). Es decir, el estrés laboral no varía cuando el compromiso está relacionado a la obligación moral y la ética. Resultando similar al

estudio de Ruzungunde et al. (2016), quien encontró una relación negativa débil, ello debido a la similitud de las poblaciones estudiadas.

El estudio aporta al conocimiento información sobre la diferencia entre el sector privado y público en relación a las variables estudiadas. Asimismo, aporta a la institución UGEL Chiclayo el conocimiento de la nula relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en sus trabajadores, donde se requiere implementar estrategias para mejorar las condiciones laborales e indagar en otros factores que pueden influir en el estrés laboral del trabajador. Sin embargo, se presenta como dificultad la falta de relación directa con la muestra para la recolección de datos y la aplicabilidad del instrumento en el trabajo remoto causado por el contexto de pandemia COVID-19.

V. Conclusiones

La investigación demuestra que no existe relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en la UGEL Chiclayo, evidenciando que las variables en la población estudiada fluctúan sin seguir un patrón sistemático, ello debido a que pueden existir factores que atenúen la relación. Lo hallado se distingue de investigaciones en el sector privado, a pesar de utilizar el mismo modelo de compromiso organizacional e independiente del modelo de estrés laboral.

Por otro lado, se identifica que existen trabajadores con un nivel bajo de estrés laboral puesto que integran un buen equipo de trabajo y cuentan con una buena relación con colaboradores de otras áreas, sin embargo, en el área de Coordinación de personal, se observa mayor nivel de estrés, quienes se ven afectados por la falta de espacios privados.

Asimismo, se identifica que existen trabajadores con un nivel medio de compromiso organizacional debido que no se diferencian en gran medida sus objetivos personales con los de la organización, se sienten parte de la familia institucional y consideran a la institución como un buen lugar para laborar, sobre todo quienes mantienen un contrato permanente en la institución.

En cuanto a la relación del estrés laboral con las dimensiones del compromiso organizacional se determina que no existe correlación, lo cual significaría que a pesar de la individualidad de cada trabajador dentro de la UGEL Chiclayo, el estrés no afecta en el vínculo psicológico, en la continuidad de la relación laboral, así como en la lealtad y responsabilidad con la institución. El desarrollo de estas actitudes es beneficioso para la UGEL Chiclayo porque al contar con personas comprometidas, trabajarán por alcanzar el éxito de la institución, así como sus objetivos personales.

VI. Recomendaciones

Se sugiere elaborar un programa para disminuir el nivel de estrés de aquellos que obtuvieron un nivel alto, buscando un equilibrio entre los conocimientos y habilidades frente a las exigencias laborales, pues contrariamente a lo que se piensa, un nivel cero de estrés en los colaboradores no es algo tan recomendable para la productividad y competitividad organizacional, la falta de práctica, el no tener retos ni desafíos y el conformismo podrían reducir la creatividad e innovación, factores también claves en las organizaciones de hoy. Asimismo, es necesario mejorar las condiciones laborales, facilitando el espacio de trabajo adecuado teniendo en cuenta las medidas sanitarias, así como brindando el equipo tecnológico necesario.

La institución podría implementar estrategias para fortalecer el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores, buscando una mejor filiación con la institución que favorezca la productividad, el desempeño y disminuya los niveles de ausentismo laboral. Tales como, propiciar actividades recreativas, que faciliten el fortalecimiento de la interacción entre los colaboradores de la empresa de diferentes rangos y áreas, y brindar capacitaciones a los trabajadores sobre los valores y metas de la organización.

Para futuras investigaciones, utilizar un instrumento que no solo comprenda los factores organizacionales del estrés laboral, pues los factores individuales y ambientales pueden atenuar o aumentar los niveles de estrés laboral en los trabajadores, los mismos que podrían relacionarse al compromiso organizacional.

VII. Referencias

- Álvarez, L., & Espinoza, C. (2018). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. *Centro Sur*, 2(2), 50-84. Recuperado de <http://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/15/14>
- Angulo, N., Calvanapón, F. & Malpica, V. (2016). Compromiso organizacional y estrés laboral del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2016. *Cientifi-k*, 5(1), 18-24. Recuperado de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/CIENTIFI-K/article/view/1213/959>
- Atalaya, M. (2001). Estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 2 (4). Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
- Begley, T. M. & Czajka, J. M. (1993). Panel analysis of the moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit and health following organizational change. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 552-556. Doi:10.1037/0021-9010.78.4.552
- Chiang, M., Gómez, N., Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los trabajadores*, 21 (2), 111-128. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chirumbolo, A. & Hellgren, J. (2003). Consecuencias individuales y organizativas de la inseguridad laboral: un estudio europeo. *Democracia económica e industrial*, 24 (2): 217-240. Recuperado de <https://bit.ly/3qypJkr>
- Fabián-Palomino, S. (2019). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social (Lima, Perú), 2017. *Gerencia y Políticas de Salud*, 18(37), 1-20. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/27861>
- Floría, P. (2013). Control del Estrés Laboral. Madrid: Fundación Confemetal
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Recuperado de <https://bit.ly/3lM9FYP>

- Karacsony, P. (2019). Examining the Relationship Between Workplace Stress and Organizational Commitment. In Proceedings of the 2019 International Conference on Management Science and Industrial Engineering (pp. 26-30). Recuperado de <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3335550.3339898>
- Martínez, M., Sánchez-Villegas, A., Toledo, E. & Fulin, J. (2014). *Bioestadística Amigable* (3ra ed.). España: Elsevier.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Pérez Jáuregui, I. (2005). Burn-Out y estrés Laboral. Sufrimiento y sin sentido en el trabajo. Estrategias para afrontarlo. Cap.2 y 4. Psicoteca Editorial.
- Piña, N., Chiang-Vega, M. & Lama, S. (2018). Variación en el nivel de compromiso y estrés laboral de los funcionarios del Hospital de Yungay Chile tras implementar un plan de intervención que los involucre en el proceso de acreditación. *Rev. Fac. Cienc. Salud UDESS*, 5(1), 24-35. Recuperado de <https://journalhealthsciences.com/index.php/UDES/article/view/143/pdf>
- Ramírez, V., & Mapén, F. (2019). Evaluación del compromiso organizacional de Servidores Públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 166-189. Recuperado de <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/263>
- Ray, J. et al. (2012). *Psicología del trabajo: Comportamiento humano en el ámbito laboral*. (5ta ed.). México F. F. Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). México: Pearson Educación.
- Ruzungunde, V., Murugan, C. & Hlatywayo, C. (2016). The Influence Of Job Stress On The Components Of Organisational Commitment Of Health Care Personnel In The Eastern Cape Province South Africa. *International Business & Economics Research Journal*, 15(5). Recuperado de <https://bit.ly/3ot7jji>
- Sadlowska-Wrzesińska, J. & Mościcka-Teske, A (2016). Relations between stress potential of work features and occupational commitment of transport workers - in the context of optimization of logistics strategy of a company. *IFAC-PapersOnLine*, 49(12), 1771-1776. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S240589631631120X>

- Schaufeli, W., Salanova, M. (2002). “La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo”. *Revista de Prevención, Trabajo y Salud*, 20, 4-9.
- Vidal, V. (2019). Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(4), 254-267. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n4/1132-6255-medtra-28-04-254.pdf>
- Vongai, R, Chan, M., & Clifford, H. (2016). The influence of job stress on the components of organisational commitment of health care personnel in the Eastern Cape province South Africa. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 15(5), 219-226. Recuperado de <https://bit.ly/2JI64xX>

VIII. Anexos

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación titulada "La influencia del Estrés Laboral en el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Chiclayo, 2019", es conducida por Lenin Manuel Loconi Arrunategui, estudiante de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, y practicante pre-profesional de la UGEL Local Chiclayo. Dicha investigación ha sido aprobada y autorizada, previamente para su ejecución, por el Director de la UGEL Chiclayo.

El objetivo de este estudio será determinar la relación que existe entre el Estrés Laboral y el Compromiso Organizacional. Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá responder La Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y El Cuestionario Compromiso Organizacional.

Las respuestas serán CODIFICADAS y CONFIDENCIALES, por tal motivo no podrán ser utilizadas en procesos legales o judiciales, solo en el ámbito académico profesional. Asimismo, la participación en este estudio es voluntaria.

Anexo 2.**Cuestionario - Escala de Estrés Laboral OIT-OMS**

Objetivo: Medir el Nivel de Estrés Laboral en el Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo

¿Acepta participar de forma voluntaria en la encuesta? Sí () No ()

Sexo: Hombre () Mujer ()

Edad: _____

Contrato: D. Leg.276 () CAS () Ley 29944 ()

Departamento: Dirección () Dirección de Gestión Pedagógica () Dirección de Gestión Institucional () Dirección de Asesoría Jurídica () Dirección de Administración () Coordinación de Personal ()

Instrucciones: A continuación, va a encontrar una serie de frases relacionadas al Compromiso organizacional. Lea detenidamente cada una de ellas y seleccione su respuesta de acuerdo a su punto de vista.

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1. El que no comprenda las metas y misión de la institución me causa estrés.							
2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6. El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución me causa estrés.							
10. El que la forma en que trabaja la institución no sea clara me estresa.							
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución me estresa.							
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20. El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22. El que tenga que trabajar con personas de otros departamentos (áreas) me estresa.							

23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés.							
24. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

Anexo 3.**Cuestionario de Compromiso Organizacional**

Objetivo: Medir el Nivel de Compromiso Organizacional en el Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo

¿Acepta participar de forma voluntaria en la encuesta? Sí () No ()

Sexo: Hombre () Mujer ()

Edad: _____

Contrato: D.Leg.276 () CAS () Ley 29944 ()

Departamento: Dirección () Dirección de Gestión Pedagógica () Dirección de Gestión Institucional () Dirección de Asesoría Jurídica () Dirección de Administración () Coordinación de Personal ()

Instrucciones: A continuación, va a encontrar una serie de frases relacionadas al Compromiso organizacional. Lea detenidamente cada una de ellas y seleccione su respuesta de acuerdo a su punto de vista.

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. Estoy dispuesto a esforzarme por el éxito de una organización mucho más de lo que se espera de mí.					
2. Hablo de mi entidad a mis conocidos como una gran organización donde trabajar.					
3. Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando en esta entidad.					
4. Creo que mis valores personales y los de mi entidad son muy similares.					
5. Me siento muy orgulloso de decir a otras personas que soy parte de esta entidad.					
6. Esta entidad me inspira y consigue lo mejor de mí en términos de desempeño en el trabajo.					
7. Estoy muy contento de que me seleccionaran para trabajar en esta organización comparada con otras.					
8. Realmente me preocupo por el destino de esta entidad.					
9. Para mí, esta es la mejor de todas las organizaciones para trabajar.					
10. Me siento como parte de “la familia” en esta organización.					
11. Siento que los problemas de esta organización son mis problemas.					
12. Estar en esta organización es más un deseo que una necesidad.					
13. Ir cambiando de organización en organización, no me parece del todo ético.					
14. Tengo un gran sentido de pertenencia a la organización.					
15. Estaría muy satisfecho de pasar el resto de mi carrera en esta organización.					

Anexo 4.



Chiclayo, 20 de noviembre de 2019

Carta N°197-2019-USAT-EADM

Señor
Mg. Dario Balcázar Quintana
 Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Chiclayo
 Presente.-

Asunto: Recabar información para trabajo de investigación

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo a nombre de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, y a la vez manifestar que la señorita: **LOCONI ARRUNATEGUI LENIN MANUEL**, con Código Universitario: 151TD56985 y DNI: 61322629, estudiante del X ciclo de la Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales; solicita información para el desarrollo de su trabajo de investigación que lleva por título: "Estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo, 2019".

Por lo que solicito a Usted brindarle su apoyo para la realización de sus objetivos.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que brinde a la presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Mgtr. Valeria Tamara Llontop Hernández
 Directora (e)

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
 UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CHICLAYO
Mg. Dario Balcázar Quintana
 DIRECTOR UGEL-CHICLAYO